

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing*. Jakarta: Rajagrafindo Persada. 2013.
- Brink, Annekie & Adele Berndt. *Relationship Marketing & Customer Relationship Management*. Lansdowne: Juta and Co Ltd. 2008.
- Djaali & Pudji Muljono. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo. 2008.
- Foster, Bob. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta. 2008.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga. 2005.
- Hermawan, Agus. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Jakarta: Erlangga. 2012.
- Janie, Dyah Nirmala Arum. *Statistik Deskriptif & Regresi Linear Berganda dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press. 2012.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2005.
- Kadir & Djaali. *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada. 2015.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Indeks. 2007.
- _____. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice. 2012.
- Kotler, Phillip & Garry Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Kedua Belas, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga. 2008.
- Leboeuf, Michael. *Memenangi dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup*. Jakarta: Tangga Pustaka. 2010.
- Lovelock, Christoper H. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks. 2007.
- _____. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga. 2010.
- Lupiyoadi, R. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Salemba Empat. 2013.
- Machfoedz, Mahmud, *Komunikasi Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Cakra Ilmu. 2010.

Peter, J. Paul & Jerry C. Olson. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat. 2014.

Rangkuti, Frendy. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2009.

Sudjana. *Metoda Statistika*. Bandung: PT. Tarsito. 2005.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2007.

Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS. 2012.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. 2006.

_____. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset. 2008.

Jurnal

Lucky Leonardo Sembeng, Jacky Sumarauw dan Michael Raintung dengan judul “*Pengaruh Promosional Mix Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Halo Pada PT. Telkomsel Grapari Manado*”, Jurnal EMBA, Vol. 4, No. 1, Maret 2016.

Novemy Triyandari Nugroho dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*”, Jurnal Paradigma, Vol. 12, No. 2, Agustus 2014.

Paul Mensah Agyei dan James M. Kilika dengan judul, *The Relationship between Service Quality and Customer Loyalty in the Kenyan Mobile Telecommunication Service Industri*”, European Journal of Business and Management, Vol. 5, No. 23, 2013.

Website

Arman Dhani, *Mempersoalkan Tarif Mahal Telkomsel*, (<https://tirto.id/mempersoalkan-tarif-mahal-telkomsel-cnEw>). Diakses pada 13 Februari 2018

Erwin Prasetyo, *Telkomsel “Kibuli” Pelanggan Lewat Paket Promo Murah*, (<http://www.riau-global.com/read-10769-2017-06-30-telkomsel-kibuli-pelanggan-lewat-paket-promo-murah.html>). Diakses pada 13 Februari 2018.

Johan, *Jaringan Internet Telkomsel Bermasalah, Kecewa Informasi Call Centre*, (<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3847557/jaringan-internet-telkomsel-bermasalah-kecewa-informasi-call-centre>). Diakses pada 13 Februari 2018.